

Министерство образования Ставропольского края
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»
(ГБПОУ ГТМАУ)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
(ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ)**

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело
профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей
деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного
фонда

2024-2025 учебный год

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09 декабря 2016г.) и примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, с учётом Положения «О практической подготовке обучающихся», утверждённого приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации №885, Министерством просвещения Российской Федерации №390 от 05 августа 2020 г. и с учётом требований работодателей.

Организация - разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления» (ГБПОУ ГТМАУ)

Разработчик: Аванесова О. А., преподаватель первой квалификационной категории, ГБПОУ ГТМАУ

Рабочая программа учебной практики рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметно-цикловой комиссии дисциплин сферы услуг

Протокол № __ от «16» мая 20__ г.

Председатель цикловой комиссии

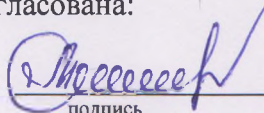


подпись

Т. Н. Шахова

Рабочая программа учебной согласована:

Заместитель директора по УР и ПМ

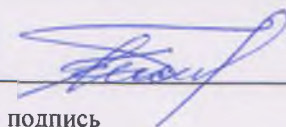


подпись

Т.Н. Маслова

Рабочая программа учебной практики согласована с представителем профильной организации: Гостинично-оздоровительный комплекс «Корона» ООО «Метан»

Генеральный директор



подпись

/ Е.Б. Лисицын.

МП.



СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы учебной практики
2. Результаты освоения рабочей программы учебной практики
3. Структура и содержание учебной практики
4. Условия реализации рабочей программы учебной практики
5. Контроль и оценка результатов освоения программы учебной практики
6. Оформление результатов учебной практики

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы - программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации «специалист по гостеприимству» и основного вида деятельности (ВД):

ВД 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Рабочая программа учебной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, повышении квалификации и переподготовки кадров по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело в части базовой подготовки.

1.2. Цели и задачи учебной практики:

формирование у обучающихся практических умений (приобретение практического опыта) в рамках освоения профессиональных модулей по основным видам профессиональной деятельности;

1.3. Требования к результатам освоения учебной практики:

В результате прохождения учебной практики, по видам деятельности обучающийся должен:

Виды профессиональной деятельности	Требования к умениям (практическому опыту)
1	2
ВД.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	<p>иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none">– разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;– планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">– планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;– организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;– рассчитывать нормативы работы горничных;– контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте;– оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики:

Всего – 144 часа

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы учебной практики является освоение обучающимися профессиональных и общих компетенций в рамках модуля по основным видам деятельности, сформированность у обучающихся практических профессиональных умений в рамках освоения профессионального модуля ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело по основным видам деятельности:

ВД 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного.

Код компетенции	Наименование результата освоения практики
2	2
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план учебной практики

Код ПК	Код и наименование профессионального модуля	Виды работ	Содержание учебной практики	Количество часов по темам
1		3	4	5
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 3.1	ПМ. 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»	Раздел 1 Выполнение моечно-очистительных работ; Выполнение операций по подготовке рабочего места; Выполнение основных демонтажно-монтажных работ по двигателям; Выполнение основных демонтажно-монтажных работ по трансмиссиям автомобилей; Выполнение демонтажно-монтажных работ по несущей системе, подвеске, колёсам автомобилей; Выполнение основных демонтажно-монтажных работ по системам управления автомобилей; Выполнение основных демонтажно-монтажных работ по электрооборудованию	Инструктаж по охране труда и технике безопасности. Получение задания на учебную практику. Выполнение моечно - очистительных работ и подготовке рабочего места.	30
Выполнение основных демонтажно-монтажных работ по двигателям			36	
Выполнение основных демонтажно-монтажных работ по трансмиссиям автомобилей			18	
Выполнение демонтажно-монтажных работ по несущей системе, подвеске, колёсам автомобилей			24	
Выполнение основных демонтажно-монтажных работ по системам управления автомобилей			18	
Выполнение основных демонтажно-монтажных работ по электрооборудованию			18	
Раздел 2 Выполнение основных операций слесарных работ; Выполнение основных операций на			Выполнение основных операций слесарных работ	18
			Выполнение основных операций на металлорежущих станках.	12

ПК 3.2	металлорежущих станках; Получение практических навыков выполнения медницко-жестяницких, термических, кузнечных, сварочных работ; Выполнение основных демонтажно-монтажных работ на автомобиле; Ознакомление с основными технологическими процессами, оборудованием, приспособлениями, применяемыми при работах по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей; Выполнение работ по основным операциям технического обслуживания и ремонта автомобилей; Выполнение основных операций по ремонту кузова автомобиля и его отдельных элементов; Участие в подготовительных работах перед окраской кузова автомобиля; Выполнение основных операций по покраске кузова автомобиля и его отдельных элементов; Оформление технологической документации.	Получение практических навыков выполнения медницко-жестяницких, термических, кузнечных, сварочных работ.	12	
ПК 3.3		Выполнение основных демонтажно-монтажных работ на автомобиле.	12	
ПК 4.1		Ознакомление с основными технологическими процессами, оборудованием, приспособлениями, применяемыми при работах по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей	6	
ПК 4.2		Выполнение работ по основным операциям технического обслуживания и ремонта автомобилей	12	
ПК 4.3		Выполнение основных операций по ремонту кузова автомобиля и его отдельных элементов	18	
		Участие в подготовительных работах перед окраской кузова автомобиля	18	
		Выполнение основных операций по покраске кузова автомобиля и его отдельных элементов	12	
		Оформление технологической документации	6	
			Дифференцированный зачёт	12
		Всего		288

3.1 Содержание учебной практики

Виды по учебной практике	Содержание работ	Объем часов
1	2	3
ПМ. 01 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»		144
1. <i>Вводное занятие</i>	<p>Ознакомиться со структурой организации и местом базы практики</p> <p>Ознакомиться с видами деятельности организации или функциями, которые организация выполняет</p> <p>Ознакомиться с правилами внутреннего трудового распорядка</p> <p>Пройти инструктаж по технике безопасности на рабочем месте</p>	6
<p>Виды работ:</p> <p>Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице</p> <p>Изучить работу офиса административно-хозяйственной службы</p> <p>Овладение практическими навыками супервайзера, службы горничных</p> <p>Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</p> <p>Виды уборки.</p> <p>Технологии проведения уборочных работ в гостинице. Стандарты обслуживания. Охрана труда, техника безопасности для сотрудников службы.</p> <p>Проведение различных видов уборочных работ</p>		60
<i>Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице</i>	Содержание:	
	1. Знакомство с деятельностью гостиницы	12
	2. Изучение стандартов внешнего вида сотрудников, стандарты поведения	
	3. Изучение стандартов обслуживания гостей	
4. Квалификационные требования к сотрудникам поэтажного персонала гостиницы: квалификации и компетенции.		
<i>Изучить работу офиса административно-хозяйственной службы</i>	Содержание:	6
	1. Изучение оборудования и оснащения офиса службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, деятельности административно-хозяйственной службы	
<i>Овладение практическими</i>	Содержание:	

<i>навыками супервайзера, службы горничных</i>	1. Изучение стандартов и технологии работы супервайзера и горничной службы	6
<i>Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостей номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</i>	Содержание:	6
	Изучение способов и методов контроля качества уборочных работ	
<i>Виды уборки. Технологии проведения уборочных работ в гостинице. Стандарты обслуживания. Охрана труда, техника безопасности для сотрудников службы.</i>	1. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.	12
	2. Проведение различных видов уборочных работ.	
	3. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья	
<i>Проведение различных видов уборочных работ</i>	1. Технологии уборочных мероприятий в гостинице.	18
	2. Технология уборки жилых помещений в гостинице	
	3. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Принципы и категории уборочных работ.	
	4. Виды уборочных работ: ежедневная текущая, ежедневная промежуточная, генеральная, экспресс-уборка.	
Виды работ: Оформление документов на забытые вещи Использование в работе знаний иностранных языков Оказание персональных и дополнительных услуг гостям		26
<i>Оформление документов на забытые вещи</i>	1. Хранение ценных вещей проживающих.	12
	2. Контроль сохранности предметов интерьера номеров	
	3. Оценка материалов..	
	4. Основные положения по учету материалов	
<i>Использование в работе знаний иностранных языков</i>	1. Изучение международных знаков по уходу за тканями из различных материалов.	6

<i>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</i>	1. Организация бытовых услуг.	8
	2. Организация транспортных услуг, прокат машин.	
	3. Организация информационных услуг гостиничного предприятия	
	4. Организация услуг бизнес-центра и сервис-бюро	
Виды работ: Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессионального оборудования, инвентаря, противопожарного оборудования Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей		24
<i>Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессионального оборудования, инвентаря, противопожарного оборудования</i>	1. Системы контроля доступа в помещения	6
<i>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</i>	1. Изучение правил обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице	6
<i>Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</i>	1. Оформление забытых вещей	6
<i>Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</i>	1. Оформление актов возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей	6
Виды работ: Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Организация обслуживания особо важных персон (VIP гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых (VIP-гостями) Составление актов на списание инвентаря и оборудования		22
<i>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами</i>	1. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. 2. Работа с системой видеонаблюдения. 3. Работа с системой охранной сигнализации.	8

<i>использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</i>		
<i>Организация обслуживания особо важных персон (VIP гостей) в отеле.</i>	1. Технология подготовки номера к приему VIP-гостей. 2. Уборка в номерах, занятых VIP-гостей	8
<i>Составление актов на списание инвентаря и оборудования</i>	1. Проведение инвентаризации: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление	6
Дифференцированный зачёт		6
Всего		144

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Учебная практика проводится на базе учебных мастерских ГБПОУ ГТМАУ.

Для реализации учебной практики используются оборудованные мастерские:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

Гостиничный номер

Оборудование лаборатории «Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»

Кровать одноместная – 2 штуки

Прикроватная тумбочка – 2 штуки

Настольная лампа (напольный светильник)

Бра – 2 штуки

Мини – бар

Стол

Кресло

Стул

Зеркало

Шкаф

Телефон

Верхний светильник

Кондиционер

Телевизор

Гладильная доска

Утюг

Пылесос

Душевая кабина

Унитаз

Раковина

Зеркало

Одеяло – 2 штуки
Подушка – 6 штук
Покрывало – 2 штуки
Комплект постельного белья – 4 комплекта
Шторы
Напольное покрытие
Укомплектованная тележка горничной
Ершик для унитаза
Ведерко для мусора
Держатель для туалетной бумаги
Стакан
Полотенце для лица – 2 штуки
Полотенце для тела – 2 штуки
Полотенце для ног – 2 штуки
Салфетка на раковину 2 упаковки
Полотенце коврик – 2 штуки
Индивидуальные косметические принадлежности

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);

- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

4.2. Общие требования к организации учебной практики

Учебная практика проводится руководителем практики от образовательного учреждения.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к руководителям практики от структурного подразделения техникума - наличие высшего профессионального образования по специальности и трудового стажа по специальности не менее трех лет соответствующего профилю производственной практики.

4.4. Список рекомендуемых источников

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2017–304с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015
3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..
4. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФАМ К.В Ишимцева
5. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — <https://www.biblio-online.ru/viewer/>
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — <https://www.biblio-online.ru/viewer/>

Журналы:

- «Отель»
- «Пять звезд»
- «Гостиница и ресторан»
- «PRO - отель».

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. <http://hotel.web-3.ru/intarticles/>
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатами прохождения учебной практики и объектами оценки являются умения, приобретенный первоначальный практический опыт, ПК и ОК. При прохождении УП.03 результаты обучения по ПМ. 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» могут осваиваться как полностью (все умения, практический опыт, ПК и ОК), так и частично (часть умений, отдельный практический опыт, отдельные компетенции).

Текущий контроль результатов прохождения учебной практики представляет собой: ежедневный контроль посещаемости практики (с отметкой в журнале практики), наблюдение за выполнением видов работ на практике и контроль их качества, контроль сбора материала для отчета по практике в соответствии с рабочей программой и выполняемыми видами работ.

Промежуточная аттестация по учебной практике - дифференцированный зачет, результаты которого оцениваются по четырехбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценки «отлично», «хорошо» и «удовлетворительно» выставляются преподавателем в экзаменационную ведомость и в зачетную книжку обучающегося.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется только в экзаменационную ведомость. При получении обучающимся оценки «неудовлетворительно» обучающемуся назначается дата повторной защиты.

При осуществлении оценивания результатов прохождения практики обучающимся, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям и индивидуальному заданию, полнота ответов обучающегося на вопросы в ходе защиты отчета, проявленная находчивость обучающегося, отзыв руководителя с места прохождения практики (если обучающийся проходил практику в сторонней организации).

Оценка «отлично» выставляется в том случае, если обучающийся: оформил отчет в полном соответствии с требованиями техникума, индивидуальный план практики выполнил полностью / практически полностью (на 90 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв-характеристика с места практики с высокой оценкой своих способностей (если обучающийся проходил практику в сторонней организации).

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, который: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований, в большей степени (на уровне 80–90 %) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией, обобщенной в отчете о прохождении практики, выше среднего, предъявил положительный отзыв-характеристику с места практики с высокой оценкой своих способностей (если обучающийся

проходил практику в сторонней организации).

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям, индивидуальный план практики выполнил более чем на 60 %, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв-характеристику с места практики (если обучающийся проходил практику в сторонней организации).

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 60 %, на вопросы руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета.

Результаты обучения (освоенные умения в рамках ВП)	Показатели оценки результатов практики	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Текущий контроль выполнение заданий учебной практики, экспертная оценка. Промежуточный диф.зачет
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Текущий контроль выполнение заданий учебной практики, экспертная оценка. Промежуточный диф.зачет
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Текущий контроль выполнение заданий учебной практики, экспертная оценка. Промежуточный диф.зачет

Контрольные вопросы для дифференцированного зачета.

1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.
2. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.
3. Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования.
4. Персонал номерного фонда: ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.
5. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
6. Нормы расхода чистящих и моющих средств.
7. Оказание первой помощи.
8. Правила пожарной безопасности.
9. Правила эвакуации.
10. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.
11. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.
12. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
13. Деловое общение. Этика и этикет.
14. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы.
15. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.
16. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.
17. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.
18. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.
19. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.
20. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
21. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».
22. Уборочные материалы, техника, инвентарь.
23. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.
24. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей.
25. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.
26. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.
27. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.
28. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.
29. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
30. Безопасность в средствах размещения.
31. Требования к службе безопасности гостиницы.
32. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.
33. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.
34. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.
35. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности.
36. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.

37. Воровство в гостинице.
38. Системы контроля доступа в помещения.
39. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.
40. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации

6. ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

6.1 Требования к содержанию и оформлению дневника.

Во время прохождения практики обучающийся должен вести дневник, в котором ежедневно описывает все виды деятельности и характер их исполнения. Дневник проверяется и подписывается непосредственным руководителем практики от образовательной организации, который контролирует правильность оформления дневника, соответствие выполненных работ программе практики и дает отзыв по итогам практики, который заверяется его подписью и печатью организации (при наличии). Кроме того, руководителем практики от образовательной организации в дневнике обозначается индивидуальное задание на практику и дается заключение по результатам прохождения обучающимся практики.

6.2 Требования к содержанию и структуре отчета.

По окончании учебной практики обучающийся составляет письменный отчет о прохождении практики и может формировать портфолио прикладного проекта.

Итоговый отчет должен отражать выполнение индивидуального задания, поручений, полученных от руководителя практики от образовательной организации. Отчет должен содержать анализ, выводы о приобретенных навыках и возможности применения теоретических знаний, полученных при обучении в техникуме.

Отчет должен содержать следующие структурные элементы:

1. Титульный лист. Титульный лист является первым листом отчета по практике
2. Содержание. В содержании последовательно перечисляются все структурные элементы отчета по практике: введение, названия разделов, подразделов и пунктов, заключение, библиография, а также все приложения с указанием соответствующих страниц. Справа от перечисленных структурных элементов указываются номера страниц, с которых они начинаются. Использование сокращений: «стр.» или «с.», а также многоточий между названием раздела и подраздела и номером страницы не допускается
3. Введение. В структурном элементе «ВВЕДЕНИЕ» должна содержаться информация о цели, задачах, месте и периоде прохождения практики. Особое внимание следует уделить краткой характеристике места прохождения практики.
4. Основная часть. Основная часть содержит конкретные сведения о проделанной в ходе практики работе. Сведения, приводимые в рамках основной части, должны быть структурно организованы в разделы, названия которых соответствуют общим темам практики. В случае необходимости разделы могут быть разделены на подразделы и пункты.
5. Заключение. В «ЗАКЛЮЧЕНИИ» следует отразить общие выводы и предложения, вытекающие из результатов практики, а также привести краткое описание проделанной работы.
6. Библиографический список. В «СПИСКЕ ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКАХ» приводится список используемой литературы, включая нормативные правовые акты, стандарты организации/учреждения, в котором походила практика, методические указаниями рекомендации.
7. Приложения. В приложении могут помещаться копии различного рода документов. В частности, копия документа, регламентирующего деятельность, структуру, внутренний регламент работы, образцы нормативных актов организации/учреждения, в котором походила практика. Кроме того, могут помещаться: инструкции, графики, таблицы, алгоритмы, расчеты, варианты управленческих решений, программы, тесты, анкеты, интервью, итоги опросов, статистические материалы.

6.3. Требования к оформлению текста отчета о прохождении практики.

1. Объем отчета по практике должен составлять не более 15 стандартного компьютерного текста. Приложения не учитываются в общем объеме работы.

2. Текст отчета по практике выполняют в соответствии с правилами библиографического описания документов межгосударственного стандарта ГОСТ 7.1- 2003, на листах формата А4 без рамки, соблюдая следующие размеры полей: левое – 3 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2,5 см. Абзацный отступ – 1,25 см.

3. Текст должен быть оформлен в текстовом редакторе WordforWindows версии не ниже 6.0. Тип шрифта: TimesNewRoman. Шрифт: обычный, размер 14 пт. Межсимвольный интервал: обычный. Межстрочный интервал: полуторный. Выравнивание основного текста по ширине.

4. Страницы следует нумеровать арабскими цифрами (1, 2 и т.д.), соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляют либо в правом верхнем углу страницы, либо вверху по середине страницы без точки на конце. На страницах 1-2 (титальный лист и содержание) номер не ставится.

5. Введение, разделы, заключение, список использованных источников и приложения начинают с новой страницы. Подразделы и пункты начинать с нового листа не следует. Однако нельзя писать заголовок подраздела и пункта в конце страницы, если на ней не умещаются три строки идущего за заголовком текста.

6. Переносы, подчеркивания, выделение слов курсивом в титульном листе, содержании, в заголовках разделов и подразделов не допускаются.

7. Слова «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», а также названия разделов печатаются по центру строки, прописными (заглавными), полужирным буквами. Точка в конце не ставится.

8. Заголовок подраздела и пункта печатается с абзаца строчными полужирными буквами, кроме первой прописной. В конце названия точка не ставится.

9. Между названием раздела и подраздела, а также между названием подраздела и пункта пропускается одна строка (полуторный интервал).

10. Разделы, подразделы и пункты должны иметь нумерацию, которая выполняется арабскими цифрами. Номера подразделов состоят из двух цифр, разделенной точкой. Первая цифра номер раздела, вторая – номер подраздела в разделе. Номера пунктов состоят соответственно из трех цифр, также разделенных точками. После цифрового номера ставится точка.

11. Опечатки, описки и графические неточности, обнаруженные в процессе выполнения отчета по практике лучше исправить, перепечатав страницу. В крайнем случае, допускается исправлять черными чернилами после аккуратной подчистки. Помарки и следы не полностью удаленного прежнего текста не допускаются.

12. Отчет и образцы документов (приложения) должны быть тщательно выверены и аккуратно оформлены, подписаны практикантом и заверены руководителем практики по месту ее прохождения.